FACTSHEET

ORDER NO. 97-025
AUGUST 1997
AGDEX 800

Ontario Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs

FARM BUSINESS MANAGEMENT

PLANNING A BED AND BREAKFAST BUSINESS

Lera Ryan

Bed and Breakfast (B&B) facilities are known for the hospitality and personal services that they offer their guests. As an alternative to a hotel, motel or inn, a B&B provides overnight accommodation and breakfast in a home environment. It may also offer a selection of services or opportunities that appeal to their guests' time and interests such as hearty, gourmet or picnic meals, farm-related activities, local attractions or events, recreational or cultural activities.

This Factsheet is intended to help you decide whether to make your dream of being a B&B host(ess) a personal and financial reality. It provides some insight into the needs and expectations of guests. It also highlights some of the things you should consider as you develop your plans.

TRENDS AFFECTING TRAVEL IN RURAL ONTARIO

- An increasing interest in and appreciation for natural resources, the environment, and culture motivate travellers to seek activities and events such as festivals, concerts, biking or hiking trails. This provides an opportunity to increase both knowledge and experience in a pleasurable way.

- Until the present generation, most people had a family connection with "the farm" and some practical knowledge about the origins of their food products. The farm and rural community now holds a certain nostalgia or curiosity for people who want to learn about "their roots".

- There is a growing market for family fun and participatory activities. Two income families with busy lifestyles look for balance in their lives by spending quality time with their children.

- There is a trend toward shorter and more frequent getaways rather than fewer, longer and more extensive vacations. For many people, including seniors, day trips of no more than two hours from home are a popular choice.

- Business and pleasure travellers, who travel alone and are concerned about safety, appreciate overnight accommodation in a friendly, family environment.

- Because B&B facilities are well established in Europe, out-of-country travellers look for that choice of accommodation here.

- Some farm families and rural home owners are interested in part-time or home-based enterprises to supplement their primary source of income. B&B provides an enjoyable activity, a value-added venture and, for some, an interesting retirement occupation.

WHO WILL YOUR GUESTS BE?

- Many factors combine to determine both the type of travellers who are attracted to your B&B and the segment of the market that you wish to attract. The location, the image conveyed by promotional literature, the friendliness felt during a telephone conversation, the style of home, and the attractions, events and facilities in the local area all contribute to the total package.

- In a 1995 questionnaire, members of Ontario Farm & Country Accommodations (OFCA) indicated that almost 40% of their guests were couples. Families with young children and seniors each made up between 21% and 24% of guests. Fifty-three percent of the guests stayed one night only, however, 40% of them stayed two to three nights. Thirty-three percent of the member respondents said that location was the main attraction.

- The reason your guests are travelling may determine some of the services and facilities they require. For example, business travellers seeking a quiet, relaxing evening may need an earlier breakfast than a family on vacation.

- Other reasons for staying at a B&B are the unique ambiance or the country environment, perhaps a chance to watch the sun set or study the stars, in contrast to the formality and routine of a chain hotel. Although not

every traveller wishes the friendly intimacy of a B&B, some people prefer the safety of a home. As a B&B host(ess) you will have many guests who want to discover the history, culture and attractions of your area.

WHAT OPPORTUNITIES CAN YOU EXPECT AS A B&B HOST(ESS)?

- This is an opportunity to share your love of hosting guests, your warmth, your home and way of life, and the friendliness and attractions of your community. All of these are necessary to be successful.

- Hosting guests provides "arm chair" travelling, knowledge about other cultures, and a network of world-wide contacts.

- Farmers welcome the opportunity to educate consumers and promote the agri-food industry and practices.

- A B&B business can diversify the family income and involve several family members in planning and operating the business. Some families combine hosting with selling their own products such as antique furniture, crafts, quilts, paintings, or farm produce.

- A B&B operation can also contribute to the local economy by providing some employment, encouraging guests to shop locally for services, entertainment and gifts, and by marketing the community.

WHAT DO YOU NEED TO THINK ABOUT?

What Would Attract Guests To Your Home?

- Does your home and property have "country appeal"? Is it what guests hope to see for an overnight stay or a vacation in the country? Will the ambiance, the decor and/or the service attract guests?

- Does your home offer enough privacy for your guests as well as for your family?

- Does your home and/or the nearby area offer some activities or attractions for those guests who want "something to do"? Are you familiar with the restaurants, attractions and events in your area, how to get to them, their phone numbers, prices etc.?

- Do you (and your family) genuinely enjoy meeting people and hosting guests? Would your guests remember you for your warmth and friendliness, your ability to anticipate their needs, and to provide for their comfort and enjoyment?

Is B&B Hosting Something You Really Want To Do?

- How much do you like having house guests, no matter what is going on at home? This may mean putting your family's lifestyle and business on display, giving up some privacy, conversation time and space, and dealing with extra workload. However, every opportunity has its costs as well as its benefits and enjoyable experiences.

- Are you a good cook — good enough to meet guests' expectations? Should you take a cooking course or focus on your food presentation skills? Should you serve a hot breakfast or offer a buffet continental style?

- Are your lifestyle and commitments flexible enough to compliment your interests in hosting guests and their needs? For example, would you be able to meet or deliver guests to the local bus depot?

What Are Your Expectations and Needs From the B&B?

- Is your goal to meet people, learn about other cultures, keep busy, diversify your income, or share your hospitality? Your needs and interests are an important component of developing your plans.

- Are you willing to build your business slowly? Profits may be small in the beginning depending on your promotion, location, space, appeal, investment, etc.

Is Your Family Excited and Committed?

- Family members may be expected to share their family time, their home and perhaps some privacy in exchange for some of the rewards. Are your family members willing to share some responsibilities?

- Do you welcome guests who want to watch or participate in your farm work, or would you prefer guests visit the farm without being involved in the farm activities?

- How will you deal with a difficult guest? Not every guest will be a perfect match for you and your family.

What Do You Have To Do To Get Ready?

- Check out the need for additional accommodations in your area. Study the market; look at the number of overnight travellers versus the supply of facilities in your area.

- Look at the strengths and weaknesses of other B&B's in your area, the style and services that they offer and the prices that they charge. Analyze your own strengths and weaknesses. How can you position your product to set it apart from the others? Will you target families, seniors or company retreats? The image you create and your marketing strategy will depend on the niche that you identify.

- What do travellers to your area expect? How often do they come back? What are they willing to pay, and pay for? What services do they really want e.g., gourmet or home-style meals?

101-04219/

- How and where will you promote your B&B so that the guests who are best suited to it will learn about it? Advertising may be an expensive form of promotion. Promotional items such as signage, brochures or presentations may be done both individually and as part of a group of like businesses.

- Do you need to acquire any new linens, dishes, furnishings, etc.? Are any renovations such as an additional bathroom or decorating necessary or desirable to make your home appealing and comfortable for guests?

- Even if your reason for launching a B&B is not to increase your income, it will be important to do a financial projection. How will your anticipated income and expenditures impact your present financial situation? How much risk are you comfortable with? Can your finances handle the necessary initial expenditures?

- Who in your family is the best person to greet guests and act as host(ess)? Who is more comfortable doing the behind-the-scenes work? Will you need to hire some help to handle extra work such as laundry, cleaning, upkeep of the yard, etc.? Keep in mind that even if only working for a few hours, an employee is part of your "hospitality team".

- When will you be open for business? When will you close for your own rest or your family's vacation? Will you take more than one group at the same time?

- Will you allow alcohol and/or food to be brought into guest rooms? Will you provide meals other than breakfasts? If so, at what cost? Will you allow smoking? Will you allow guests to bring their pets?

- How will you evaluate your service? Feedback cards may be left in each guest room; arrange for these to be mailed to your B&B association (this allows for anonymity and sincerity). Conversation with your guests and a guest book with comments can be effective types of informal feedback.

WHAT ELSE DO YOU NEED TO KNOW?

Some provincial regulations and association guidelines exist for the safety and enjoyment of your guests. They provide some consistency to the standards that guests at B&B's can expect.

Other advantages of having some regulations and standards include assisting you in making effective plans, protecting your investment, and providing you with some "peace of mind" that you are hosting your guests in a professional manner.

Following are some topic areas that may be of interest as you consider and plan for a B&B.

1. Municipal Zoning and Official Plan

Your municipality may have zoning bylaws which will impact your plans for a B&B business.

In some areas, a B&B may operate as a home occupation with a restriction on the number of rooms that can be made available. In other municipalities, a B&B is not permitted as a home occupation.

Municipalities may have bylaws regarding signage for a home business such as a B&B. (The Ministry of Transportation regulates signage along provincial highways, including that for business and tourist attractions.)

An application for a zoning change (charges vary from one municipality to another) may be considered by some municipalities. Part of your consideration about applying for a zoning change should include any criteria for parking space, serving food or signage, and whether your neighbours agree with your plans which might impose additional traffic, noise, or activity on the neighbourhood and community.

You may also want to ask whether your municipality applies a separate assessment to business.

Contact: Clerk ***or*** *in a larger municipality the Planning department.*

2. Safe Food Service

Your local Public Health Unit can provide guidelines for preparing food for paying guests in your home. The guidelines may vary depending on the number of guest rooms available. Ask for guidelines about using home-grown or home-produced food and food products when serving your guests? Public Health Unit guidelines and implementation may vary from one area to another.

The Safe Food Handler's Course is recommended for anyone preparing food for others. In the 12 hours of training offered by Public Health Units, participants learn about proper food storage and cooking methods, how to prevent food poisoning, proper cleaning and sanitizing of equipment. A new section relates to food allergies. Many B&B owners display their Certificate of Completion in their kitchens.

Contact: Public Health Unit (see blue pages of your phone book)

3. **Safe Water**

An analysis of a sample of drinking water will ensure that it is safe for drinking and cooking. Many B&B's not located on a municipal water system display a certificate to assure guests that the water has been declared bacteria free.

Swimming pools owners are responsible for maintaining safe water conditions in their pools.

*Contact: Public Health Unit (see blue pages of your phone book) **or** for swimming pool advice Industry sales representatives*

4. **Fire Safety**

Your local fire department or fire inspector could provide advice regarding the recommended number and location of smoke detectors, as well as planning for and posting fire escape information.

It will be necessary to decide whether to permit smoking in your home and your buildings.

In some municipalities and with certain numbers of guest rooms, emergency lighting may be recommended.

Contact: Local Fire Department

5. **Safe Waste Disposal**

Increased use of washroom and shower facilities will increase the quantity of waste material to be handled by the septic or sewer system. For information and advice regarding the age, size, and capability of an existing septic system, or what you may need, contact your local Health Unit.

Contact: Local Public Health Unit Inspector

6. **Farm Safety**

The farm may fascinate and stimulate curiosity in many interested guests, both children and adults. At the same time, it is a workplace that demands respect for safe work habits and an understanding of farm practices. The pile of old boards that the farm family has walked around for months may be an unsafe attraction to a young guest.

Time spent fencing a playground for young children, properly fencing dangerous areas such as a liquid manure pit, and safely storing equipment and supplies is time well invested.

Identify and post signs for those areas that are off limits. The guests' welcome to the B&B should point out those facts. Activities such as "helping" with chores, horse rides or hayrides need to be explained with emphasis on safety. As well, safety guidelines should be posted as reminders for those less familiar with potential hazards of, for example, an "electric" fence, pesticide storage, or silo gas.

Guests may not expect nor appreciate barn smells and the presence of some flies or mosquitoes in the summer season. Make the situation as pleasant as possible e.g., a separate entrance to the house with storage for barn clothes and a shower is often used.

The Farm Safety Association has developed an audit form which can help farmers create a safer and healthier environment for guests as well as themselves and their families. This checklist provides a comprehensive look at all facets of the farm operation and can serve as a reminder of changes that should be made.

*Contact: Local Farm Safety Association **or** Ontario Farm Safety Association, Guelph, Ontario 1-800-361-8855 or (519) 823-5600*

7. **Home and/or Pool Safety**

Take a critical look at your home. Repair the splintered railing or the loose board on the veranda that may be an accident waiting to happen.

Well-lit entrances, properly fenced swimming pools and a clean and tidy appearance provide appeal as well as safety for guests.

8. **Animal Safety**

Immunization of farm pets will help protect not only children but guests and their pets. Some veterinarians will provide certification that your household pets have been vaccinated. If guests have access to farm animals, they may inquire whether those animals are vaccinated.

Appearances of and the expectations of farm life are important to guests. They may enjoy watching chickens, ducks and geese, but prefer them off the lawn where people will be sitting and walking. Any animal facilities accessible to your guests should be clean and well maintained.

9. **Insurance**

Your home or farm insurance agent will provide advice regarding appropriate fire and liability coverage for having guests. In most cases, a rider on an existing policy will cover paying guests.

*Contact: Your local home farm insurance agent **or** Ontario Farm & Country Accommodations about their group policy for members **or** a local Bed & Breakfast association/network.*

10. Collection of Provincial Sales Tax (PST)

Presently, the collection of PST is not required if three or fewer rooms in a home are available for guests and the price is all-inclusive (for both bed and breakfast). If prepared meals are more than $4.00 and are not included in the price, a Vendor Permit is required and PST must be collected and remitted on these meals. If four or more rooms are advertised/available, five percent retail sales tax is to be collected on sales and remitted to the Ministry of Finance.

Contact: Ontario Ministry of Finance, Local Retail Sales Tax Office (See blue pages of your phone book) Ask for Sales Tax Guide #301

11. Collection of Goods &Services Tax (GST)

As with any business, a gross income of $30,000 or more requires registration for the collection and remittance of GST.

Contact: Revenue Canada, Business Inquiries – GST (see blue pages of your phone book) and your accountant.

12. Assessing Feasibility of the New Enterprise

Planning and assessing the potential financial and other outcomes of your new enterprise is essential to work toward your personal, family and business goals.

A business plan will help you assess your situation and make decisions to complement your present resources, income and business activity. A business plan also puts facts and figures into a format that bankers, suppliers and other business contacts will understand.

A business plan is a flexible, working document that is meant to be referred to and adjusted as your business matures or situation changes. It is a well thought out road map for your visions.

*Contact: Ministry of Agriculture, Food & Rural Affairs Local field office (see blue pages of your phone book) **or** your accountant **or** a Business Planning Consultant*

13. B&B Organizations and Networks

B&B networks and organizations, local Business Improvement Associations, and Chambers of Commerce may provide information and networking opportunities and offer group services such as marketing, promotions, insurance, or answering and reservation services.

Some businesses in a geographic area work cooperatively to coordinate reservations service, or to share promotional activities with other organizations, events and attractions which bring travellers or tourists to their communities.

- **Ontario Farm & Country Accommodations (OFCA)**

OFCA is a self-supporting, accredited association founded in 1967. Members provide warm hospitality, country accommodations, and/or farm tours for guests seeking a unique getaway with the opportunity to experience rural culture, farming and the environment.

In addition to accommodations and breakfast, members may also offer instructions, workshops, seminars or participation in a specialty activity such as dining experiences, historical heritage, basketry, maple syrup production, petting farms, photography, bird-watching, nature holidays, horseback riding, herbal produce, gift shops, pottery, painting, hiking, environmental awareness, honey production, and other activities.

The OFCA offers its members a handbook, a newsletter (six times per year), promotion in its annual directory, an Internet listing, links with British Farm tours, joint promotion opportunities at travel shows and similar events, networking and information at annual regional meetings, and support from area directors as well as the organization's executive director.

The annual general meeting, the regional meetings and other activities also provide opportunities to become involved in the decision-making processes of OFCA.

The OFCA is self-regulating. It provides a point system standard for inspection, monitoring by returned guest questionnaires, group liability insurance coverage and other services. The completion of the Ministry of Health "Safe Food Handlers" course is encouraged.

Contact: Ontario Farm & Country Accommodations, R. R. #2, Alma, Ontario NOB 1AO Sharon Grose, Executive Director, Tel: (519) 846-9788, Fax: (519) 846-9378 E-mail: wgrose@sentex.net

- **Federation of Ontario Bed & Breakfast Accommodation (FOBBA)**

The Federation of Ontario Bed and Breakfast Accommodation (FOBBA) features bed and breakfast homes all over Ontario, from small towns to the largest cities, including everything from a farm in the country to a grand old century home in the heart of a metropolis. There is a price range to suit every traveller's budget.

FOBBA publishes an Ontario Bed and Breakfast Guide. Its listings are classified by Tourism Area and listed alphabetically by city. The Guide includes the Code of Ethics, descriptions of homes, methods of payment, prices and reservation arrangements.

Contact: Federation of Bed and Breakfast Accommodation
Box 437, 253 College St., Toronto ON M5T 1R5
Office Phone: (416) 515-1293, Monday to Friday 9:00 AM - 5:00 PM

REFERENCES

Ministry of Economic Development, Trade and Tourism. Various publications.

Ontario Farm & Country Accommodation. Various publications.

Owning and Managing a Bed & Breakfast. Wilson, Patricia. William Street Press, 1996.

Starting a Small Business in Ontario. Ministry of Economic Development, Trade & Tourism, 1996.

The Ontario Bed and Breakfast Book. Angowski Rogak, Lisa. Upstart Publishing Co. Inc., 1995.

University of Minnesota, USDA Extension Service. Various publications.

RELEVANT OMAFRA FACTSHEETS

Developing a Marketing Plan.

Preparing Business Plans.

Reaching Customers with Better Promotions.

This Factsheet was authored by **Lera Ryan**, Rural Business Consultant, Agriculture and Rural Division, OMAFRA with contributions from **Sharon Grose**, **Barb Markle** and **Gladys Stock** of Ontario Farm and Country Accommodations.

FICHE TECHNIQUE

GESTION DE L'ENTREPRISE

COMMANDE Nº 97-026

AOÛT 1997

AGDEX 800

Ontario

Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales

AIMERIEZ-VOUS EXPLOITER UNE INSTALLATION DE CHAMBRES D'HÔTES?

Lera Ryan

Les installations de chambres d'hôtes sont réputées pour leur hospitalité et leurs services personnalisés. Cette solution de rechange à l'hébergement dans un hôtel, un motel ou une auberge offre la chambre et le repas du matin dans des maisons particulières. Selon leur horaire et leurs intérêts, les invités peuvent parfois aussi profiter d'une gamme de services ou d'activités comme des repas copieux ou gastronomiques, des pique-niques, des activités agricoles, des attractions ou événements locaux ainsi que des activités récréatives ou culturelles.

Cette publication vous aidera à décider si vous pouvez, personnellement et financièrement, offrir des services de chambres d'hôtes dans votre résidence. Vous y trouverez des renseignements sur les besoins et les attentes des invités. Vous aurez également un aperçu des points dont vous devez tenir compte en dressant vos plans.

TENDANCES TOURISTIQUES DANS L'ONTARIO RURAL

- Un intérêt et une appréciation à la hausse pour les ressources naturelles, l'environnement et la culture encouragent les voyageurs à rechercher des activités et des événements comme des festivals, des concerts ainsi que des randonnées à bicyclette et à pied. Ce genre de voyage permet d'acquérir des connaissances et de l'expérience tout en s'amusant.

- Jusqu'à la génération actuelle, la plupart des gens avaient des liens familiaux avec « la ferme » et possédaient des connaissances pratiques sur la provenance des aliments. De nos jours, les fermes et les collectivités rurales inspirent une certaine nostalgie ou curiosité pour les gens qui veulent mieux connaître leurs origines.

- Il existe un marché de plus en plus important pour les activités familiales et celles encourageant la participation. Les familles occupées à deux revenus recherchent un équilibre dans leur vie en passant du temps de qualité avec leurs enfants.

- Les escapades tendent à être plus courtes et plus fréquentes et à remplacer les longues vacances espacées. Pour plusieurs familles, y compris la population plus âgée, les excursions locales à deux heures au plus de distance sont très populaires.

- Les personnes qui voyagent seules, pour les affaires ou le plaisir, veulent le faire en toute sécurité et apprécient un hébergement de nuit dans un milieu familial et chaleureux.

- Les installations de chambres d'hôtes sont bien connues en Europe et sont souvent recherchées par les voyageurs étrangers lorsqu'ils viennent au Canada.

- Certains propriétaires de résidences rurales ou d'exploitations agricoles familiales aimeraient avoir une entreprise à temps partiel ou à domicile pour arrondir leur revenu principal. Les services de chambres d'hôtes représentent une activité plaisante à valeur ajoutée; il s'agit aussi d'une occupation intéressante pour les gens à la retraite.

QUI SERONT VOS INVITÉS?

- Plusieurs facteurs se combinent pour déterminer le type de voyageurs attirés par les chambres d'hôtes et la part du marché que vous voulez accaparer. L'emplacement, l'image projetée par la documentation touristique, le caractère accueillant de vos conversations téléphoniques, le style de votre demeure ainsi que les attractions, événements et installations offerts dans votre région font tous partie de l'ensemble touristique.

- En 1995, des membres de l'Ontario Farm & Country Accommodations (OFCA) ont indiqué dans le cadre d'un questionnaire que les couples constituaient près de 40 pour 100 de leurs invités. Les familles avec des jeunes enfants ainsi que les personnes âgées représentaient entre 21 et 24 pour 100 des invités pour chaque groupe. Cinquante-trois pour cent des invités restaient

seulement une nuit mais 40 pour 100 restaient deux à trois nuits. Trente-trois pour cent des répondeurs ont indiqué que l'emplacement des chambres d'hôtes était le principal attrait.

- La raison pour laquelle les personnes voyagent peut déterminer certains des services et installations qu'elles préfèrent. Par exemple, les voyageurs d'affaires recherchant une soirée tranquille et relaxante auront besoin d'un déjeuner plus tôt que les familles en vacances.

- L'ambiance spéciale ou le milieu campagnard des chambres d'hôtes sont d'autres facteurs qui peuvent attirer les voyageurs qui ne veulent pas de la rigueur ou de la routine des chaînes d'hôtels. Bien que le caractère intime et chaleureux des chambres d'hôtes ne soit pas apprécié par tout le monde, certains voyageurs préféreront la sécurité offerte par une maison particulière. À titre d'hôte ou d'hôtesse, vous aurez probablement beaucoup d'invités qui voudront découvrir l'histoire, la culture et les attractions de votre région.

QUELS SONT LES AVANTAGES D'EXPLOITER UNE INSTALLATION DE CHAMBRES D'HÔTES?

- Il s'agit d'une excellente occasion de partager votre plaisir de recevoir des gens, votre convivialité, votre maison, votre mode de vie ainsi que les attractions et le caractère chaleureux de votre localité. Ces caractéristiques sont essentielles pour réussir dans votre entreprise.

- Les exploitants de chambres d'hôtes offrent une expérience de « voyage en pantoufles » en faisant connaître une autre culture et en fournissant un réseau de communications international.

- Les agriculteurs sont heureux de pouvoir éduquer les consommateurs et de promouvoir l'industrie et les pratiques agro-alimentaires.

- Une entreprise de chambres d'hôtes peut diversifier le revenu de la famille et faire participer plusieurs membres familiaux à la planification et à l'exploitation de l'entreprise. Certaines familles combinent des services d'hébergement avec la vente de leurs propres produits, comme des meubles antiques, de l'artisanat, des courtepointes, des peintures et des fruits et légumes frais.

- Une entreprise de chambres d'hôtes peut également contribuer à l'économie locale en fournissant des emplois, en encourageant les invités à obtenir des services, à faire des activités et à acheter des cadeaux dans les environs, et en faisant connaître la localité.

POINTS À CONSIDÉRER

Qu'est-ce qui pourrait attirer des invités chez vous?

- Est-ce que votre demeure et votre propriété ont un « charme campagnard »? Est-ce que cet attrait peut attirer des invités pour un soir ou une vacance en campagne? Est-ce que l'ambiance, le décor et le service plairont aux invités?

- Est-ce que votre demeure respecte la vie privée de vos invités et de votre famille?

- Est-ce que votre demeure et la région environnante offrent des activités ou des attractions pour les invités qui veulent se tenir occupés? Connaissez-vous les restaurants, les attractions et les événements de votre région? Connaissez-vous les directions, les numéros de téléphone, les prix, etc.?

- Est-ce que vous (et votre famille) aimez vraiment rencontrer et recevoir des gens? Est-ce que vos invités se rappelleront de vous comme d'une personne amicale et chaleureuse, prête à satisfaire leurs besoins et à rendre leur séjour confortable et plaisant?

Est-ce que vous voulez vraiment exploiter une installation de chambres d'hôtes?

- Est-ce que vous aimez recevoir des visiteurs en tout temps? Le style de vie et les affaires de votre famille seront exposés, vous perdrez un peu de votre vie privée, de vos moments pour discuter et de votre espace, et vous aurez plus de travail. Toutefois, vous pouvez aussi en retirer des bienfaits et des expériences très plaisantes.

- Est-ce que votre cuisine plaira à vos invités? Devriez-vous suivre un cours de cuisine ou parfaire la présentation de vos mets? Devriez-vous offrir un déjeuner chaud ou un buffet à l'européenne?

- Est-ce que votre style de vie et vos engagements sont assez souples pour répondre aux besoins de vos invités? Par exemple, pourriez-vous conduire ou aller chercher des invités à la gare d'autobus locale, le cas échéant?

Que voulez-vous et qu'attendez-vous d'une exploitation de chambres d'hôtes?

- Voulez-vous rencontrer des gens, connaître d'autres cultures, vous tenir occupé(e), diversifier votre revenu ou accueillir des gens dans votre maison? Vos besoins et vos intérêts sont des éléments dont vous devez tenir compte en dressant vos plans.

- Êtes-vous prêt(e) à monter votre entreprise lentement? Les profits peuvent être peu élevés au début, selon les activités de promotion, l'emplacement, l'espace, l'attrait, l'investissement, etc.

Est-ce que votre famille est excitée par vos plans et prête à participer?

- Les membres de la famille devront peut-être partager leur temps, leur demeure et même un peu de leur vie privée en échange de certaines récompenses. Est-ce que les membres de votre famille sont prêts à partager certaines responsabilités?

- Est-ce que vous accepterez que vos invités observent ou participent à l'exploitation ou aux travaux de votre fer-

me? Préféreriez-vous que les invités visitent la ferme sans s'impliquer dans les activités agricoles?

- Que ferez-vous si vous avez des difficultés avec un(e) invité(e)? Certains invités seront certainement plus plaisants que d'autres.

Que devez-vous faire pour vous préparer à exploiter une installation de chambres d'hôtes?

- Vérifiez si votre région a besoin d'autres services d'hébergement. Étudiez le marché et calculez le nombre de voyageurs passant la nuit dans la région par rapport au nombre d'installations disponibles.

- Examinez les forces et les faiblesses des autres services de chambres d'hôtes dans votre région. Quel est leur style, quels services offrent-ils, quels prix demandent-ils? Analysez vos propres forces et faiblesses. Comment pouvez-vous présenter vos services pour qu'ils sortent de l'ordinaire? Viserez-vous plutôt les familles, les personnes âgées ou les entreprises qui ont besoin d'un endroit tranquille pour des rencontres? L'image que vous créez et votre stratégie de commercialisation dépendront du segment du marché que vous voulez atteindre.

- Que recherchent les voyageurs dans votre région? Reviennent-ils souvent? Combien sont-ils prêts à payer et pour quels services? Quels services veulent-ils vraiment (cuisine gastronomique ou copieuse, par exemple)?

- Comment et où annoncerez-vous vos services de chambres d'hôtes afin que la clientèle ciblée puisse les découvrir? La publicité peut se révéler une forme de promotion dispendieuse. Des articles promotionnels comme des panneaux, des brochures ou des présentations peuvent faire partie d'une campagne individuelle ou d'une campagne de plusieurs entreprises semblables.

- Devez-vous acheter du nouveau linge de maison, de nouveaux plats ou meubles, etc.? Devez-vous faire des rénovations (salle de bains supplémentaire, nouveau décor pour rendre votre demeure plus plaisante et confortable, etc.)?

- Même si vous ne visez pas à arrondir votre revenu en offrant des services de chambres d'hôtes, vous devez faire certaines prévisions. Comment pensez-vous que les gains et les dépenses prévus vont influer sur votre situation financière actuelle? Êtes-vous prêt(e) à prendre beaucoup de risques? Est-ce que vos rentrées et sorties de fonds sont suffisantes pour prendre soin des dépenses initiales nécessaires?

- Quel membre de la famille peut le mieux accueillir les invités et les servir? Qui préfère s'occuper des menus détails? Devrez-vous engager quelqu'un pour faire du lavage, du ménage, entretenir la cour, etc.? N'oubliez pas que même si une personne ne travaille qu'à temps partiel pour vous, elle fait quand même partie de votre équipe.

- Quand commencerez-vous à accepter des invités? Quand fermerez-vous les portes pour vous reposer ou prendre une vacance familiale? Accueillerez-vous plus d'un groupe à la fois?

- Permettrez-vous aux invités d'apporter de l'alcool ou de la nourriture dans leur chambre? Offrirez-vous d'autres repas que le déjeuner? Combien demanderez-vous pour ces repas supplémentaires? Permettrez-vous à vos invités de fumer? Accepterez-vous que les invités amènent leurs animaux familiers?

- Comment évaluerez-vous vos services? Vous pourriez laisser des cartes de commentaires à remplir dans chaque chambre en demandant aux invités de poster cette carte dûment remplie à votre association de services de chambres d'hôtes (par souci d'anonymat et de sincérité). Vous pouvez aussi vous renseigner sur vos services en parlant avec vos invités et en laissant un livre de commentaires à portée de la main.

AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Les lignes directrices de l'industrie et les règlements provinciaux visent à assurer la sécurité et l'agrément de vos invités. Ces derniers peuvent ainsi s'attendre à certaines normes uniformes dans toutes les exploitations de chambres d'hôtes.

Des règlements et des normes peuvent également vous aider à dresser des plans efficaces, à protéger votre investissement et à vous rassurer lorsque vous évaluez le caractère professionnel de vos services de chambres d'hôtes.

Les sujets suivants peuvent intéresser les personnes qui songent à exploiter une installation de chambres d'hôtes.

1. Zonage municipal et plan officiel

Votre municipalité peut avoir des règlements de zonage qui influeront sur vos plans d'exploitation.

Dans certaines régions, les entreprises de chambres d'hôtes peuvent héberger des invités dans une demeure à condition de respecter un certain nombre de chambres offertes. Dans d'autres municipalités, les entreprises de chambres d'hôtes ne sont pas permises dans les maisons particulières.

Les municipalités peuvent avoir des règlements portant sur la signalisation de maisons particulières qui exploitent des entreprises comme des chambres d'hôtes. (Le ministère des Transports réglemente la signalisation, y compris celle annonçant des attractions commerciales et touristiques le long des routes provinciales.)

Une demande de modification du zonage peut être étudiée par certaines municipalités (les frais diffèrent d'une municipalité à l'autre). Avant de faire une demande de modification du zonage, vous devez examiner plusieurs facteurs : espace de stationnement, autorisation de servir de la nourriture à des invités louant une chambre chez vous ou à d'autres invités, signalisation, comportement des voisins vis-à-vis vos plans qui peuvent occasionner plus de circulation routière, de bruit ou d'activité dans le voisinage.

Vous devriez peut-être demander à votre municipalité si votre entreprise sera imposée séparément.

À consulter : Secrétaire municipal(e) OU, dans une grosse municipalité, les services de planification

2. Salubrité des services alimentaires

Votre service de santé publique peut fournir des lignes directrices sur la préparation d'aliments pour des invités payants dans votre demeure. Ces lignes directrices varient selon le nombre de chambres disponibles. Demandez quelles sont les directives concernant l'utilisation d'aliments ou de produits alimentaires cultivés ou préparés à la maison. Les directives du service de santé publique et leur mise en oeuvre peuvent varier d'une région à l'autre.

Un cours de 12 heures sur la manipulation sécuritaire des aliments est offert par le service de santé publique. Dans ce cours recommandé à toutes les personnes préparant de la nourriture pour d'autres personnes, les participants apprennent à bien entreposer et cuisiner les aliments, à prévenir les intoxications alimentaires et à bien nettoyer et assainir l'équipement. Une nouvelle section sur les allergies alimentaires fait maintenant partie du cours. Plusieurs exploitants de chambres d'hôtes affichent leur certificat d'achèvement du cours dans leur cuisine.

À consulter : Service de santé publique (voir les pages bleues de l'annuaire téléphonique)

3. Salubrité de l'eau

L'analyse d'un échantillon d'eau de boisson permettra de s'assurer que l'eau est potable et peut être utilisée pour la cuisson. Plusieurs installations de chambres d'hôtes qui ne sont pas raccordées à un réseau d'eau municipal affichent un certificat assurant aux invités que l'eau n'est pas contaminée par des bactéries.

Les propriétaires de piscine doivent assurer des conditions sécuritaires concernant l'eau de leur piscine.

À consulter : Service de santé publique (voir les pages bleues de l'annuaire téléphonique) OU pour des conseils sur les piscines, des représentants des ventes de cette industrie

4. Sécurité-incendie

Votre service des incendies ou l'inspecteur(trice) des incendies peut vous fournir des conseils concernant le nombre et l'emplacement recommandés des détecteurs de fumée ainsi que la planification et l'affichage de renseignements sur les sorties de secours.

Il faut que vous décidiez si vous allez permettre à quiconque de fumer dans votre demeure et dans les autres bâtiments.

Dans certaines municipalités et selon le nombre de chambres d'invités, un éclairage de secours peut être recommandé.

À consulter : Service des incendies local

5. Élimination sécuritaire des déchets

Une utilisation accrue des toilettes et des douches fera augmenter la quantité de déchets traités par votre système septique ou votre réseau d'égouts. Pour de plus amples détails et des conseils sur l'âge, les dimensions et la capacité d'un système septique actuel, ou sur les exigences d'un nouveau système éventuel, communiquez avec le service de santé publique local.

À consulter : Inspecteur(trice) du service de santé publique local

6. Sécurité sur la ferme

La ferme peut fasciner et stimuler la curiosité de plusieurs invités intéressés, les petits comme les grands. Mais il s'agit aussi d'un lieu où l'on doit adopter des habitudes de travail sécuritaires et comprendre les pratiques agricoles. Le tas de vieilles planches que la famille contourne depuis des mois peut attirer et mettre en danger un(e) jeune invité(e).

Le temps passé à clôturer un terrain de jeux pour les jeunes enfants ou les endroits dangereux (comme les fosses à purin) ainsi que le temps passé à entreposer de façon sécuritaire l'équipement et les fournitures agricoles sont des heures bien investies.

Identifiez et affichez des panneaux indiquant les endroits interdits. Avertissez les invités de ces restrictions lorsque vous les accueillez. Toute activité, que ce soit « aider à faire de petites corvées » ou des promenades à cheval ou en charrette, doit être expliquée en mettant l'accent sur la sécurité. Des directives sur la sécurité devraient être affichées pour signaler les dangers éventuels comme des clôtures électriques, un entrepôt de pesticides ou des gaz d'ensilage.

Les odeurs d'étable et la présence de mouches et de maringouins en été peuvent surprendre et incommoder vos invités. Essayez de rendre la situation aussi plaisante que possible. Vous pourriez peut-être

aménager une entrée séparée pour les travailleurs venant de l'étable avec un endroit spécial pour entreposer les vêtements de travail et une douche réservée à ces travailleurs.

L'Association pour la sécurité à la ferme a élaboré un formulaire pour aider les agriculteurs à créer un environnement sécuritaire et sain pour leurs invités ainsi que pour eux-mêmes et leur famille. Cette liste de vérification globale porte sur tous les aspects de l'exploitation agricole et peut vous aider à vérifier si des changements sont nécessaires.

À consulter : Association pour la sécurité à la ferme de votre localité, OU Association ontarienne pour la sécurité à la ferme, Guelph, Ontario,
1 800 361-8855 ou (519) 823-5600

7. Sécurité à la maison et près de la piscine

Faites le tour de votre demeure en l'examinant avec les yeux d'un(e) invité(e) nouvellement arrivé(e). Prenez le temps de réparer une rampe esquillée ou une planche mal clouée sur la galerie afin d'éviter des accidents.

Des entrées bien éclairées, des piscines bien clôturées et une propriété propre et en ordre plairont à vos invités tout en les gardant en sécurité.

8. Sécurité des animaux

L'immunisation des animaux familiers de la ferme aidera à protéger les jeunes enfants de même que les invités et leurs propres animaux familiers. Certains vétérinaires peuvent fournir un certificat attestant que vos animaux familiers ont été vaccinés. Si vos invités ont accès aux animaux de la ferme, ils pourront vous demander si ces animaux ont été vaccinés.

Les invités ont des attentes concernant la vie à la ferme et l'aspect extérieur d'une exploitation agricole. Ils veulent peut-être voir des poulets, des canards et des oies mais ils préfèrent les observer de loin, plutôt que de partager la pelouse avec eux. Assurez-vous que toute installation animale à laquelle vos invités ont accès est propre et bien entretenue.

9. Assurance

Votre agent(e) d'assurance pour la maison ou la ferme vous conseillera sur la protection dont vous avez besoin pour les incendies et la responsabilité lorsque vous hébergez des invités. Dans la plupart des cas, un avenant à une police déjà en vigueur permettra de protéger des invités payants.

À consulter : Votre agent(e) d'assurance local(e) pour la maison ou la ferme, OU
Ontario Farm & Country Accommodations à propos de leur police d'assurance collective pour les membres adhérents, OU une association locale ou un réseau local de services de chambres d'hôtes

10. Perception de la taxe de vente provinciale (TVP)

À l'heure actuelle, vous n'avez pas à percevoir la TVP si trois chambres ou moins sont offertes à des invités et que vous demandez un prix forfaitaire comprenant hébergement et repas. Lorsque les repas coûtent plus de 4,00 $, et qu'ils ne sont pas compris dans le prix demandé, il faut obtenir un permis de vendeur, et la TVP doit être perçue et payée sur ces repas. Si quatre chambres ou plus sont offertes, vous devez percevoir une TVP de 5 pour 100 sur les ventes et la remettre au ministère des Finances.

À consulter : Bureau local de la taxe de vente au détail du ministère des Finances de l'Ontario (voir les pages bleues de l'annuaire téléphonique) — Demandez le guide sur la taxe de vente n° 301

11. Perception de la taxe sur les produits et services (TPS)

Quel que soit le type d'entreprise, vous devez vous enregistrer pour percevoir et remettre la TPS si vous avez un revenu brut d'au moins 30 000 $.

À consulter : Revenu Canada, Entreprises-Renseignements, TPS (voir les pages bleues de votre annuaire téléphonique), ET votre comptable

12. Évaluation de la faisabilité de la nouvelle entreprise

La planification et l'évaluation des possibilités financières et des autres répercussions de la nouvelle entreprise est une étape essentielle de votre démarche afin de pouvoir réaliser vos buts personnels, familiaux et commerciaux.

Un plan d'exploitation vous aidera à évaluer votre situation et à prendre des décisions qui iront de pair avec vos ressources, votre revenu et vos activités commerciales à l'heure actuelle. Un plan d'exploitation permet aussi de présenter les faits et les chiffres dans un format qui sera compris des banquiers, des fournisseurs et d'autres personnes-ressources du domaine des affaires.

Un plan d'exploitation est un document de travail souple auquel vous pouvez vous référer et que vous pouvez modifier au fur et à mesure que votre entreprise prospère ou que des changements se produisent. Il s'agit d'une sorte de « carte routière » bien dressée de vos plans.

À consulter : Bureau régional du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales (voir les pages bleues de l'annuaire téléphonique), OU votre comp-

table, OU un(e) conseiller(ère) en planification d'entreprise

13. Organismes, réseaux de services de chambres d'hôtes

Les réseaux de services de chambres d'hôtes, les associations locales d'amélioration des affaires ou les chambres de commerce peuvent vous fournir des renseignements et des possibilités de réseautage, de même que des services de groupe comme la commercialisation, la promotion, des assurances ou des services de réponse téléphonique ou de réservation.

Certaines entreprises situées dans le même secteur géographique peuvent collaborer pour coordonner leurs services de réservation ou partager leurs activités promotionnelles avec d'autres organismes, attractions et événements qui attirent des voyageurs ou des touristes dans leurs collectivités.

- **Ontario Farm & Country Accommodations (OFCA)**

L'OFCA est une association financièrement indépendante et accréditée qui a été créée en 1967. Ses membres sont reconnus pour leur hospitalité, leur hébergement campagnard et même parfois pour des visites agricoles à l'intention des personnes qui veulent faire l'expérience d'une culture rurale dans un milieu agricole.

En plus du logement et du déjeuner, les membres peuvent offrir une formation, des ateliers ou des occasions de participer à une activité spéciale portant sur les repas, le patrimoine historique, la vannerie, la production de sirop d'érable, les fermes apprivoisées, la photographie, l'observation des oiseaux, les vacances en pleine nature, l'équitation, les produits à base d'herbes médicinales, les boutiques de cadeaux, la poterie, la peinture, la randonnée, la sensibilisation à l'environnement, la production de miel, etc.

L'OFCA offre à ses membres un manuel, un bulletin publié six fois par année, une promotion dans son catalogue annuel, un affichage sur l'Internet, des liens hypertexte avec des agri-tours britanniques, des possibilités de promotion conjointe lors d'expositions sur les voyages et autres événements similaires, des possibilités de réseautage et d'information lors de rencontres régionales annuelles, et l'appui des directeurs régionaux et de la directrice administrative de l'organisme.

L'assemblée générale annuelle, les rencontres régionales et d'autres activités permettent aux membres de participer au processus décisionnel de l'OFCA.

L'OFCA est un organisme autoréglementé; il offre un système d'évaluation par points pour inspecter ses membres, un contrôle par des questionnaires destinés aux invités, une assurance-vie collective et d'autres services. L'organisme encourage ses membres à suivre le cours sur la manipulation sécuritaire des aliments offert par le ministère de la Santé.

À consulter : Ontario Farm & Country Accommodations, R.R. 2, Alma ON N0B 1A0
Sharon Grose, directrice administrative, tél. : (519) 846-9788, téléc. : (519) 846-9378
C.É. : wgrose@sentex.net

- **Federation of Ontario Bed & Breakfast Accommodation (FOBBA)**

La Federation of Ontario Bed & Breakfast Accommodation (FOBBA) comprend des services de chambres d'hôtes dans des maisons particulières un peu partout en Ontario, des petits villages jusqu'aux grandes villes, des fermes campagnardes jusqu'à une grande maison centenaire au coeur d'une ville. Les prix varient pour plaire à tous les portefeuilles.

La FOBBA publie un guide sur les services de chambres d'hôtes en Ontario. Les services sont classés par région touristique et alphabétiquement par ville. Le guide comprend un code d'éthique, une description des demeures, les modes de paiement acceptés, les prix et les dispositions concernant les réservations.

À consulter : Federation of Ontario Bed & Breakfast Accommodation
C.P. 437, 253, rue College, Toronto ON M5T 1R5
Téléphone : (416) 515-1293, du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h

RÉFÉRENCES

ANGOWSKI ROGAK, Lisa. *The Ontario Bed and Breakfast Book*, Upstart Publishing Co. Inc., 1995.

ONTARIO. Ministère du Développement économique, du Commerce et du Tourisme. *Fondation d'une petite entreprise en Ontario*, 1996.

ONTARIO. Ministère du Développement économique, du commerce et du Tourisme. Plusieurs publications.

ONTARIO FARM & COUNTRY ACCOMMODATIONS. Plusieurs publications.

UNIVERSITY OF MINNESOTA, USDA, Extension Service. Plusieurs publications.

WILSON, Patricia. *Owning and Managing a Bed & Breakfast*, William Street Press, 1996.

FICHES TECHNIQUES DU MAAARO SE RAPPORTANT À CE SUJET

Élaboration d'un plan de commercialisation, commande n° 95-080.

Établissement de plans d'exploitation, commande n° 95-078.

Activités publicitaires et promotionnelles des petites entreprises, commande n° 95-076.

Nous remercions le Secrétariat d'État pour sa contribution financière à la réalisation de la présente fiche technique.

M^me^ Lera Ryan est conseillère auprès des entreprises rurales, Division de l'agriculture et des affaires rurales, MAAARO. Ont également contribué à cette fiche : **M^mes^ Sharon Grose**, **Barb Markle** et **Gladys Stock**, Ontario Farm and Country Accomodations.

POD
ISSN 1198-7138
Also available in English
(Order No. 97-025)